

TREND MICRO™

Internet Security²⁰⁰⁸

Guía de introducción

Trend Micro Incorporated se reserva el derecho de efectuar cambios en este documento y en los productos que en él se describen sin previo aviso. Antes de instalar y empezar a utilizar el software, consulte el archivo Léame, las notas de la versión y la última versión de la *Guía de introducción*, documentos disponibles en el sitio Web de Trend Micro:

<http://www.trendmicro-europe.com/download>

Trend Micro, el logotipo de Trend Micro, Trend Micro Internet Security, Trend Micro Internet Security Pro, HouseCall, TrendSecure, y TrendLabs son marcas comerciales o marcas registradas de Trend Micro Incorporated. El resto de los nombres de productos o empresas pueden ser marcas comerciales o registradas de sus respectivos propietarios. El resto de las marcas y los nombres de productos son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas empresas u organizaciones.

Copyright© 2007 Trend Micro Incorporated. Reservados todos los derechos. Se prohíbe la reproducción de esta publicación, ya sea mediante fotocopias o almacenamiento en un sistema de recuperación y su transmisión sin el consentimiento previo por escrito de Trend Micro Incorporated.

Nº de documento: TIS2008-ES-GSG

Fecha de publicación: septiembre de 2007

La *Guía de introducción* de Trend Micro™ Internet Security 2008 explica cómo configurar y empezar a utilizar este programa. Léala atentamente antes de instalar el programa.

Si desea recibir asistencia técnica, consulte el apartado *Asistencia técnica* de esta guía para obtener la información de contacto. Para obtener instrucciones detalladas, consulte la *Ayuda del producto*, accesible desde la consola principal de Trend Micro Internet Security 2008.

Contenido

Prólogo

| | |
|---|---|
| Documentación | 1 |
| Acerca de esta Guía de introducción | 1 |
| Convenciones del documento | 2 |

Capítulo 1: Introducción

| | |
|--|---|
| Novedades | 4 |
| Lista de comprobación de la protección | 5 |
| Protección automática | 5 |
| Consola principal | 6 |
| Botones de acción e iconos de la bandeja del sistema | 6 |

Capítulo 2: Instalación

| | |
|---|----|
| Requisitos del equipo | 7 |
| Antes de la instalación | 9 |
| Actualizar desde una versión anterior | 10 |
| Instalar Trend Micro Internet Security 2008 | 11 |
| Desinstalar Trend Micro Internet Security 2008 | 18 |
| Desinstalar con el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro | 21 |

Capítulo 3: Para empezar

| | |
|---|----|
| Comprobar que la instalación se ha realizado correctamente | 23 |
| Abrir la consola principal | 24 |
| Comprobar la configuración actual | 24 |
| Controlar las actualizaciones | 25 |
| Definir una contraseña | 26 |
| Obtener más ayuda | 26 |

Capítulo 4: Solución de problemas

| | |
|---|----|
| Problemas de instalación y activación | 27 |
| Problemas de actualización | 29 |
| Preguntas más frecuentes | 30 |

Capítulo 5: Asistencia técnica

| | |
|--|----|
| Antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica | 34 |
| Ponerse en contacto con la Asistencia técnica | 34 |
| Enviar muestras de archivos infectados | 35 |
| Informar sobre los mensajes de spam, fraudulentos y etiquetados incorrectamente | 35 |
| TrendLabs | 35 |
| Otros recursos | 36 |

Prólogo

En esta guía se describe cómo instalar y comenzar a utilizar Trend Micro™ Internet Security 2008.

En este prólogo encontrará información sobre los siguientes temas:

- *Documentación* en la página 1
- *Acerca de esta Guía de introducción* en la página 1
- *Convenciones del documento* en la página 2

Documentación

Además de esta guía, Trend Micro™ Internet Security 2008 también incluye la función *Ayuda del producto*, donde se explican las características principales. Haga clic en el botón **Ayuda** para consultar la ayuda con la ventana actualmente abierta o buscar información sobre otros temas.

Consejo: haga clic en la opción **Actualizar ahora** de la consola principal para obtener la actualización más reciente de Trend Micro Internet Security 2008. También puede descargarlas desde <http://www.trendmicro-europe.com/download>.

Acerca de esta Guía de introducción

- El apartado *Introducción* resume las funciones principales de Trend Micro Internet Security 2008.
- El apartado *Instalación* describe los procesos de instalación, actualización, renovación y desinstalación de Trend Micro Internet Security 2008.
- El apartado *Para empezar* indica cómo empezar a utilizar el software.
- El apartado *Solución de problemas* recomienda cómo solucionar problemas básicos e incluye una lista de preguntas más frecuentes.
- En el apartado *Asistencia técnica* se detallan los datos para contactar con Trend Micro si no puede encontrar las respuestas necesarias en el apartado Solución de problemas.

Convenciones del documento

En esta guía se utilizan las siguientes convenciones:

| ESTILO | EXPLICACIÓN |
|----------------------|--|
| TODO MAYÚSCULAS | Acrónimos, abreviaciones y teclas del teclado |
| Negrita | Nombres de menús, comandos de menú, botones, pestañas y opciones, además de nombres de servicios y procesos |
| <i>Cursiva</i> | Títulos de la documentación |
| Fuente monoespaciada | Ejemplos (incluidos los ejemplos de líneas de comando), código de programa, direcciones de Internet y la World Wide Web, nombres de archivos y carpetas, y resultados del programa |
| Nota: | Notas de configuración |
| Consejo: | Recomendaciones |
| ADVERTENCIA | Acciones no recomendadas |

TABLA 1. Convenciones del documento

En este capítulo se ofrece información general de Trend Micro Internet Security 2008, incluidos los siguientes temas:

- *Novedades* en la página 4
- *Lista de comprobación de la protección* en la página 5
- *Protección automática* en la página 5
- *Consola principal* en la página 6

Consulte uno de los siguientes temas antes de iniciar la instalación:

- *Requisitos del equipo* para conocer los requisitos de memoria, disco duro y otras especificaciones.
- *Antes de la instalación* para conocer las tareas previas a la instalación y otras consideraciones.
- *Actualizar desde una versión anterior* si en el equipo ya se ha instalado una versión anterior de Trend Micro Internet Security.
- *Instalar Trend Micro Internet Security 2008* para obtener las instrucciones de instalación.
- *Para empezar* para conocer las instrucciones de uso de Trend Micro Internet Security 2008.

Novedades

- Un sofisticado sistema de supervisión intercepta y bloquea los cambios no autorizados realizados en el sistema operativo y las aplicaciones del equipo.
- Una única exploración integrada comprueba ahora la existencia de virus informáticos, spyware y fallos de seguridad en el sistema operativo.
- Los informes de la actividad de seguridad le dejan ver de inmediato las acciones de protección más recientes realizadas por Trend Micro Internet Security 2008.
- Los nuevos controles de la red de datos de Trend Micro ofrecen mayor protección.
- Un proceso de instalación optimizado instala el software de forma rápida y sencilla.
- El filtrado antispam para imágenes detecta mensajes no deseados que contienen únicamente gráficos publicitarios utilizados para esquivar los sistemas de exploración basados en texto.

Lista de comprobación de la protección

Trend Micro Internet Security 2008 protege frente a las siguientes amenazas:

| AMENAZA | PROTECCIÓN |
|---|--|
| Virus, troyanos y gusanos en el equipo o mensajes entrantes de correo electrónico | Protección frente a virus y spyware |
| Spyware, cookies de seguimiento del explorador Web, rootkits | Protección frente a virus y spyware |
| Cambios no autorizados en la configuración del sistema operativo, registro o archivo Hosts | Prevención de cambios no autorizados |
| Mensajes de spam no solicitados e intentos de mensajes de fraude (phishing) | Filtrado de correo spam |
| Pharming y otras amenazas de Internet | Protección frente a amenazas de Internet |
| Hackers | Cortafuegos personal |
| Intrusos en la red inalámbrica | Supervisor de red doméstica inalámbrica |
| Robo de información confidencial de mensajes instantáneos, de correo electrónico o sitios Web | Protección frente al robo de datos |
| Fallos de seguridad del software Microsoft® | Exploraciones programadas y personalizadas |

TABLA 1-1. Funciones de protección de Trend Micro Internet Security 2008

Protección automática

Una vez instalado, Trend Micro Internet Security 2008 le protege realizando automáticamente las siguientes tareas:

- Busca y descarga actualizaciones nuevas cada tres horas.
- Ayuda a evitar que el spyware supervise el equipo y que se realicen cambios no autorizados en la configuración del equipo.
- Busca riesgos cada vez que se abre, copia, mueve o guarda un archivo.
- Detiene la descarga de archivos en riesgo y bloquea los intentos de visitar sitios que suponen una amenaza de seguridad.
- Ayuda a proteger el equipo de hackers y virus de red.

Si desea una mayor protección, active los servicios opcionales de controles paternos, filtrado de correo spam, protección frente al robo de datos y supervisor de red doméstica inalámbrica.

Consola principal

Utilice la consola principal para obtener una perspectiva general de la protección que le proporciona Trend Micro Internet Security 2008. Haga clic en las pestañas situadas a la izquierda de la ventana para obtener información más detallada y mostrar los controles de estas funciones.

Consejo: en la pestaña **Resumen** de la consola principal, haga clic en el enlace situado junto a **Estado de la protección** para mostrar todas las funciones que actualmente le protegen.

Botones de acción e iconos de la bandeja del sistema

La siguiente lista ofrece una descripción de los botones e iconos que se utilizan normalmente en Trend Micro Internet Security 2008:

| BOTÓN/ICONO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
|  | Explora el equipo en busca de amenazas de seguridad. |
|  | Descarga las actualizaciones más recientes de Trend Micro. |
|  | Cierra una ventana y guarda los cambios realizados. |
|  | Cierra la ventana sin guardar los cambios. |
|  | Trend Micro Internet Security 2008 ha iniciado la carga. |
|  | Trend Micro Internet Security 2008 le está protegiendo. |
|  | Trend Micro Internet Security 2008 necesita su ayuda para resolver un problema (haga doble clic en el icono para abrir la consola principal y obtener más información). |
|  | Trend Micro Internet Security 2008 ha caducado. |

TABLA 1-2. Botones e iconos comunes del programa

En este capítulo se describe la instalación de Trend Micro Internet Security 2008.

Los temas que se abordan en el capítulo son los siguientes:

- *Requisitos del equipo* en la página 7
- *Antes de la instalación* en la página 9
- *Actualizar desde una versión anterior* en la página 10
- *Instalar Trend Micro Internet Security 2008* en la página 11
- *Desinstalar Trend Micro Internet Security 2008* en la página 18

Requisitos del equipo

En la Tabla 2-1 se indican las especificaciones de hardware y software necesarias para instalar Trend Micro Internet Security 2008.

| ESPECIFICACIONES DEL EQUIPO | |
|---------------------------------------|--|
| Sistema operativo Microsoft® Windows® | <ul style="list-style-type: none">• Windows Vista® Home Basic, Home Premium, Business o Ultimate (versión de 32 ó 64 bits)• Windows® XP Home, Professional, Media Center Edition 2005 o Tablet PC Edition 2005 con Service Pack 2 (SP2) |
| Procesador (CPU) | <ul style="list-style-type: none">• Windows Vista® Intel® Pentium® a 800 MHz (se recomienda 1 Ghz) o equivalente• Windows® XP Procesador Intel™ Pentium™ a 350 MHz o equivalente |
| Memoria mínima | <ul style="list-style-type: none">• Windows Vista® 1 GB de memoria RAM (Windows™ Vista® Home Basic requiere solo 512 MB como mínimo de memoria RAM)• Windows® XP 256 MB como mínimo de memoria RAM (se recomiendan 512 MB) |
| Espacio en disco | 300 MB de espacio en disco disponible para la instalación |
| Monitor | 1024 x 768 píxeles como mínimo y alta densidad de color (65.536 colores) |

TABLA 2-1. Requisitos del equipo para instalar Trend Micro Internet Security 2008

Nota: esta versión admite procesadores Hyper-Threading y Dual-Core de Intel, junto con RAID 0 (seccionamiento) o RAID 1 (creación de reflejos o modo dúplex).

Requisitos de Internet

Se necesita una conexión a Internet para activar el software, descargar actualizaciones, obtener información sobre amenazas de seguridad o visitar el sitio Web de Trend Micro. En la Tabla 2-2 aparece el software de Internet necesario y compatible.

Nota: algunos proveedores de servicios de Internet cobran una tasa cada vez que se produce una conexión en línea. Otros facturan según la duración de la conexión a Internet o según la cantidad de datos que se recibe. Si debe pagar estas tasas, quizás le interese deshabilitar la función Actualizaciones automáticas de Trend Micro Internet Security 2008. Tenga también presente la posibilidad de modificar el software de conexión a Internet o el enrutador para impedir que la función Actualizaciones automáticas abra una conexión (consulte la documentación del software o del enrutador para obtener más instrucciones).

| SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET COMPATIBLES | |
|--|--|
| Exploradores Web compatibles | <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Internet Explorer® 6.0 con Service Pack 2, ó 7.0 (<i>obligatorio</i>)• Mozilla® Firefox® 2.0 |
| Software de correo electrónico compatible | <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Outlook® 2000, 2002, 2003 ó 2007• Microsoft Outlook Express 6.0 con Service Pack 2• Mozilla® Thunderbird™ 1.5 ó 2.0• Windows Mail™ (solo Windows Vista™) |
| Servicios de correo electrónico basados en Web compatibles | <ul style="list-style-type: none">• AOL® Mail• Microsoft Hotmail®• Windows Live™ Mail• Yahoo!® Mail |
| Servicios de mensajería instantánea compatibles | <ul style="list-style-type: none">• AOL® Instant Messenger™ (AIM®) 5.9• ICQ® 5.1 e ICQ® Lite• MSN® Messenger 7.5 (solo Windows® XP)• Windows Live™ Messenger 8.0• Yahoo!® Messenger 8.0 |

TABLA 2-2. Software y servicios de Internet compatibles

Antes de la instalación

Unos pocos pasos simples de preparación pueden facilitar considerablemente la instalación de Trend Micro Internet Security 2008.

- Asegúrese de que el equipo donde desea instalar el programa reúne los requisitos enumerados en la *Tabla 2-1* en la *página 7*. No se puede instalar Trend Micro Internet Security 2008 si el equipo no cumple los requisitos, incluida una conexión a Internet en funcionamiento.
- Debe tener derechos de administrador en el equipo para instalar Trend Micro Internet Security 2008. Si ha instalado previamente otro software en el equipo es probable que ya tenga derechos de administrador.

Nota: si se ha descargado Trend Micro Internet Security 2008 en un equipo que ejecuta Windows Vista, haga clic con el botón derecho en el programa de instalación y seleccione **Ejecutar como administrador**.

- Si protege el equipo con un cortafuegos como, por ejemplo, el cortafuegos de Windows, debe desactivarlo o eliminarlo antes de instalar Trend Micro Internet Security 2008, pues ya incluye un cortafuegos personal.
- Muchas empresas y escuelas ofrecen conexiones a Internet a través de un servidor proxy, un equipo que acelera o filtra las comunicaciones con Internet. Su equipo doméstico probablemente no utilice un servidor proxy. Si es necesario, Trend Micro Internet Security 2008 importará la configuración del servidor proxy desde Internet Explorer. Si Internet Explorer no tiene la configuración adecuada para el servidor proxy, tendrá que especificar el nombre o la dirección IP del servidor proxy y el número de puerto.

Nota: Trend Micro Internet Security 2008 utiliza la información del servidor proxy cuando se conecta a Internet para activar el software, configurar el cortafuegos personal y recibir actualizaciones de Trend Micro.

- Cierre todas las ventanas excepto la del programa de instalación.
- Asegúrese de que tiene a mano el número de serie. La ubicación del número de serie dependerá de si ha descargado Trend Micro Internet Security 2008 o ha comprado el software en un disco.

Actualizar desde una versión anterior

Se puede empezar a instalar Trend Micro Internet Security 2008 en el equipo sin tener que eliminar primero el software anterior de Trend Micro. El programa de instalación detectará y desinstalará estas versiones automáticamente:

- Trend Micro Internet Security 2007
- Trend Micro Internet Security 2006
- Trend Micro AntiVirus plus AntiSpyware 2007
- Trend Micro AntiVirus 11

Nota: una actualización elimina todos los archivos que el software de seguridad de Trend Micro ha puesto en cuarentena y todas las entradas de las listas permitidas y bloqueadas.

Los archivos en cuarentena pueden contener virus o incluir spyware que no se deben dejar en el equipo. Si tiene que conservarlos, restaure los archivos y cópielos a una ubicación aislada como, por ejemplo, una tarjeta de memoria USB antes de eliminar el programa. Para obtener instrucciones sobre cómo restaurar los archivos en cuarentena, consulte la *Ayuda del producto*.

Instalar Trend Micro Internet Security 2008

Antes de instalar Trend Micro Internet Security 2008, revise la lista de comprobación que aparece en la [página 9](#).

Para instalar Trend Micro Internet Security 2008:

1. Inicie el programa de instalación introduciendo el CD en la unidad de CD-ROM o ejecutando el programa de instalación descargado de Trend Micro (<http://www.trendmicro-europe.com/download>).

Cuando desaparezca la pantalla siguiente, haga clic en **Instalar el programa**.



ILUSTRACIÓN 2-1. Pantalla de inicio del programa de instalación



Equipo

Nota: si la ventana de menús del CD-ROM no se abre automáticamente, haga doble clic en el icono **Equipo** del escritorio de Windows, abra la unidad de CD-ROM y haga doble clic en el archivo `setup.exe`.

2. Si una ventana de control de cuentas de usuario le pide permiso para instalar el programa, haga clic en **Continuar**.

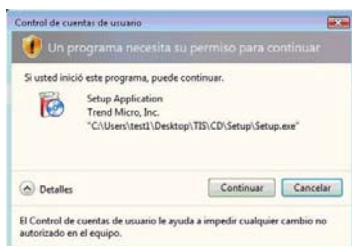


ILUSTRACIÓN 2-2. Advertencia de control de cuentas de usuario

3. Lea con detenimiento los términos y condiciones del contrato de licencia de usuario final de Trend Micro. Para instalar el software, debe seleccionar **Acepto el contrato**, y hacer clic en **Siguiente**.

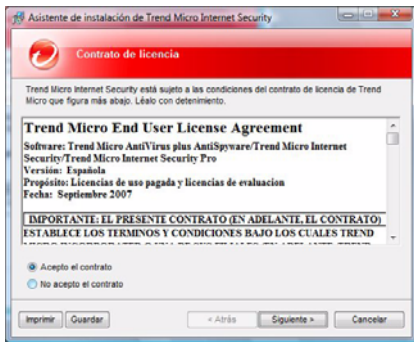


ILUSTRACIÓN 2-3. Pantalla del contrato de licencia

4. Escriba el número de serie en la pantalla Número de serie y haga clic en **Siguiente**. Haga clic en el enlace **Ubicación del número de serie** si necesita ayuda.

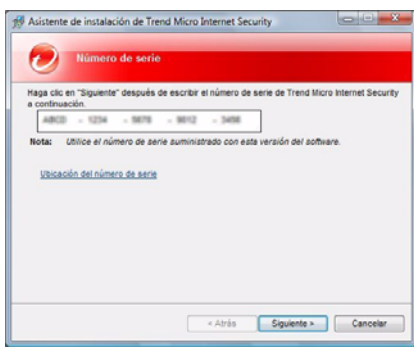


ILUSTRACIÓN 2-4. Pantalla Número de serie

5. En la pantalla Preparado para instalar, haga clic en **Instalar**.

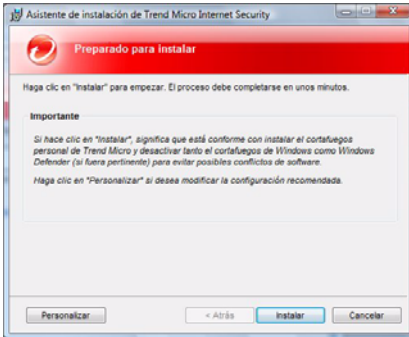


ILUSTRACIÓN 2-5. Pantalla Preparado para instalar

Nota: haga clic en la opción **Personalizada** situada en la pantalla Preparado para instalar para cambiar la carpeta de instalación u omitir la instalación del cortafuegos personal incluido con Trend Micro Internet Security 2008.

- Para instalar Trend Micro Internet Security 2008 en una carpeta distinta, haga clic en **Cambiar**. Haga clic en **Siguiente** después de seleccionar una ubicación.

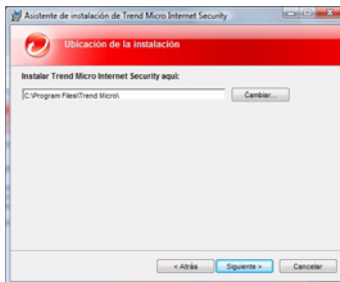


ILUSTRACIÓN 2-6. Pantalla de ubicación de la instalación

- Si prefiere utilizar el cortafuegos de Windows, desactive la casilla de verificación **Instalar el cortafuegos personal de Trend Micro**. Tras realizar la selección, haga clic en **Instalar**.

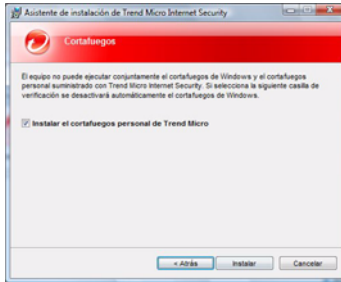


ILUSTRACIÓN 2-7. Pantalla Cortafuegos

6. Comienza la instalación de Trend Micro Internet Security 2008.

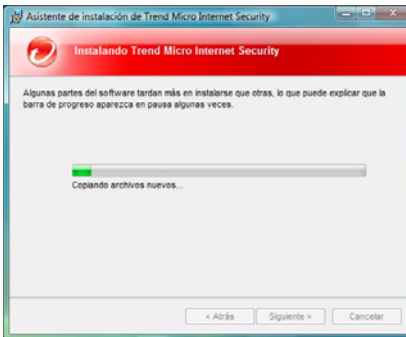


ILUSTRACIÓN 2-8. Pantalla de instalación de Trend Micro Internet Security

7. Cuando al cabo de unos minutos se abra la ventana de confirmación de una instalación correcta, haga clic en **Siguiente** para activar el software (normalmente *no* debería desactivar la casilla de verificación).



ILUSTRACIÓN 2-9. Instalación correcta de Trend Micro Internet Security

8. A continuación, el programa de instalación empezará a configurar el software de seguridad.



ILUSTRACIÓN 2-10. Pantalla de configuración de Trend Micro Internet Security

9. Proporcione una contraseña de la cuenta, el nombre completo y una dirección de correo electrónico que compruebe regularmente para

activar el software. Seleccione su ubicación actual en la lista situada junto a **País/región** y, luego, haga clic en **Siguiente**.



ILUSTRACIÓN 2-11. Pantalla de activación de Trend Micro Internet Security

10. Después de confirmar que ha introducido la información correcta, imprima esta página para futuras consultas y haga clic en **Siguiente**.

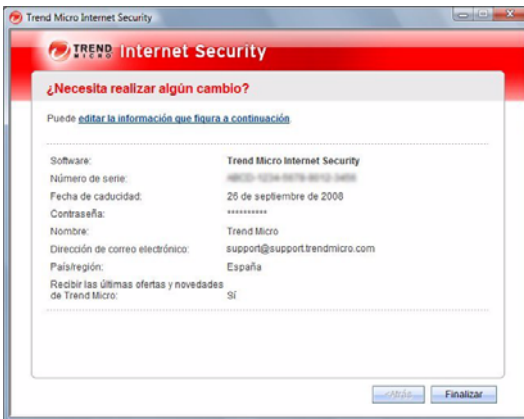


ILUSTRACIÓN 2-12. ¿Necesita realizar algún cambio?

11. Para configurar el cortafuegos personal, seleccione cómo está actualmente conectado su equipo a Internet y haga clic en **Siguiente**.



ILUSTRACIÓN 2-13. ¿Cómo suele conectarse a Internet?

12. Active la casilla de verificación **Abrir la consola principal ahora** y haga clic en **Finalizar**.



ILUSTRACIÓN 2-14. Trend Micro Internet Security ahora le protege

Consejo: para instalar Trend Micro Internet Security 2008 en otro equipo conectado a la red doméstica, solo tiene que iniciar el programa de instalación en ese equipo y seguir los mismos pasos.

Cuando activa una nueva instalación de Trend Micro Internet Security 2008, debe seleccionar un nombre (o descripción) para distinguir la nueva instalación de la antigua. Ya que puede utilizar Trend Micro Internet Security 2008 para gestionar la seguridad de otros equipos por control remoto, los distintos nombres le ayudarán a realizar un seguimiento de las múltiples instalaciones.

Desinstalar Trend Micro Internet Security 2008

Antes de eliminar Trend Micro Internet Security 2008, asegúrese de haber iniciado sesión en el equipo con derechos de administrador (necesario durante el proceso de eliminación) y cierre el resto de programas abiertos.

ADVERTENCIA *El proceso de desinstalación elimina todos los archivos en cuarentena ya que pueden contener virus o spyware que no deben permanecer en el equipo. Si tiene que conservarlos, restaure los archivos y cópielos a una ubicación aislada como, por ejemplo, una tarjeta de memoria USB antes de eliminar Trend Micro Internet Security 2008.*

1. Existen dos modos de desinstalar Trend Micro Internet Security 2008:

- Haga clic en el botón **Inicio** de Windows y seleccione **Todos los programas > Trend Micro Internet Security > Desinstalar Trend Micro Internet Security**.

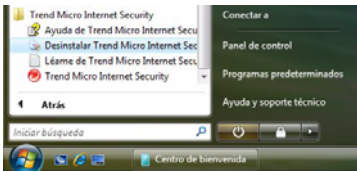


ILUSTRACIÓN 2-15. Opción de desinstalación del menú Inicio de Windows Vista

- Abra el Panel de control y haga doble clic en el botón **Agregar o quitar programas** (Windows XP) o **Desinstalar un programa** (Windows Vista). En la lista de programas, seleccione **Trend Micro Internet Security**, y haga clic en **Quitar** (Windows XP) o **Desinstalar** (Windows Vista).



ILUSTRACIÓN 2-16. Opción de desinstalación del Panel de control de Windows Vista

2. Haga clic en **Siguiente** después de leer la advertencia.



ILUSTRACIÓN 2-17. Pantalla de advertencia

3. Haga clic en **Quitar** para confirmar que desea desinstalar el programa.

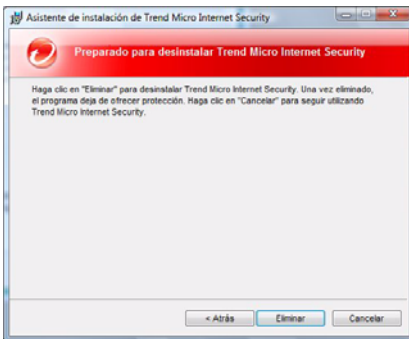


ILUSTRACIÓN 2-18. Preparado para desinstalar Trend Micro Internet Security

4. Si ha activado la protección mediante contraseña, especifique la contraseña correcta.

5. En la ventana Desinstalar Trend Micro Internet Security aparecen los nombres de todos los archivos eliminados.

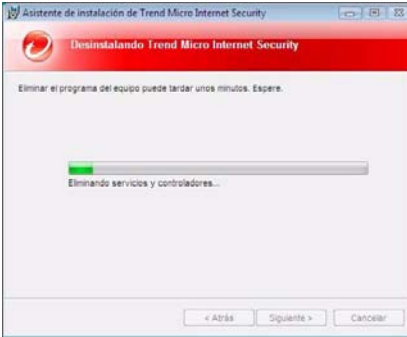


ILUSTRACIÓN 2-19. Pantalla de desinstalación de Trend Micro Internet Security

6. Haga clic en **Finalizar** para reiniciar el equipo una vez se haya eliminado el programa correctamente.



ILUSTRACIÓN 2-20. Desinstalación correcta de Trend Micro Internet Security

Desinstalar con el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro

Si surge algún problema durante la instalación, configuración o desinstalación, utilice el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro para eliminar el programa.

Para desinstalar el programa mediante el Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro:

1. Abra la carpeta donde instaló el programa (normalmente C:\Archivos de programa\Trend Micro\Internet Security).
2. Haga doble clic en TISSuprt.exe para abrir el Kit de herramientas de diagnóstico.

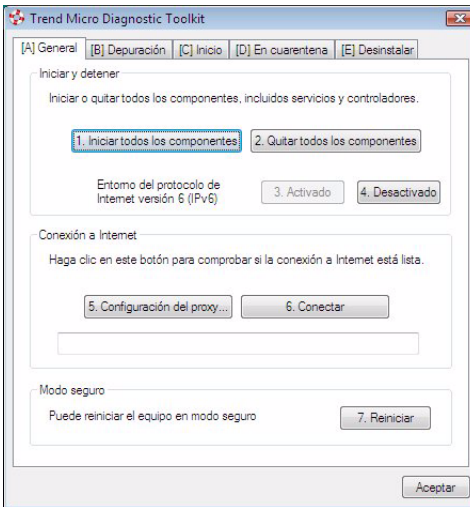


ILUSTRACIÓN 2-21. Pestaña A del Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro

3. En la pestaña [E] **Uninstall**, haga clic en el botón **4. Uninstall**.

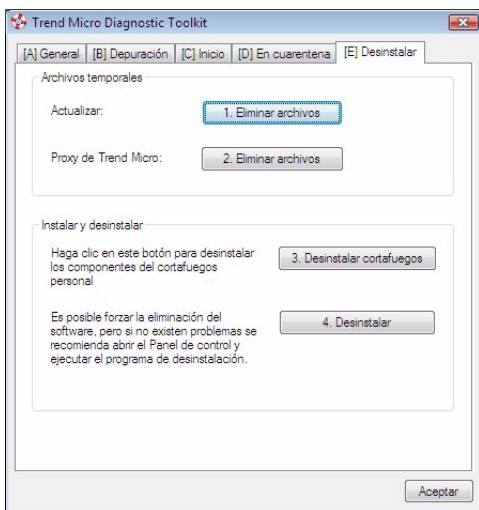


ILUSTRACIÓN 2-22. Pestaña E del Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro

4. En la ventana pequeña que se abre, haga clic en **Uninstall** para quitar el programa.

ADVERTENCIA *No se puede cancelar después de hacer clic en Uninstall. El Kit de herramientas de diagnóstico de Trend Micro eliminará los archivos de programa, entradas de registro y otros componentes de Trend Micro Internet Security 2008.*

Después de instalar Trend Micro Internet Security 2008, lleve a cabo las tareas que se describen en las páginas siguientes para empezar a proteger el equipo.

- *Comprobar que la instalación se ha realizado correctamente* en la página 23
- *Abrir la consola principal* en la página 24
- *Comprobar la configuración actual* en la página 24
- *Controlar las actualizaciones* en la página 25
- *Definir una contraseña* en la página 26
- *Obtener más ayuda* en la página 26

Comprobar que la instalación se ha realizado correctamente

Se recomienda utilizar el archivo de prueba del Instituto europeo para la investigación de antivirus informáticos (EICAR) para confirmar que Trend Micro Internet Security 2008 le protege.

Nota: el archivo de prueba EICAR *no* es ningún virus. Se trata de un archivo de texto plano inofensivo con extensión *.com que no se replica ni contiene ninguna carga vírica dañina.

1. Abra http://es.trendmicro-europe.com/consumer/security_info/testfile.php/.
2. Haga clic en uno de los enlaces **eicar.com** para descargar el archivo de prueba de EICAR; por ejemplo, `ecar.com` (HTTP).

Después de mostrar una advertencia “eicar_virus”, Trend Micro Internet Security 2008 pondrá en cuarentena el archivo `ecar_test.com` y registrará lo que ha ocurrido en el registro de exploración antivirus.

Abrir la consola principal

La consola principal de Trend Micro Internet Security 2008 le permite comprobar y personalizar fácilmente la configuración de seguridad, descargar actualizaciones y ejecutar exploraciones.

Existen tres maneras de abrir la consola principal:

- Haga clic en el botón **Inicio** de Windows y seleccione **Todos los programas > Trend Micro Internet Security > Trend Micro Internet Security**.
- En la bandeja del sistema de la parte inferior de la pantalla, haga clic con el botón derecho en el icono de Trend Micro Internet Security 2008 y seleccione **Abrir consola principal**.
- Haga doble clic en el icono de Trend Micro Internet Security 2008 que hay en el escritorio.

Comprobar la configuración actual

Tras abrir la consola principal podrá ver un resumen de la protección.

- **Estado de la protección** muestra “Correcta”, “Con riesgo” o “Incompleta”. “Con riesgo” aparece si se desactivan las funciones de seguridad recomendadas. “Incompleta” aparece si no activa el software.
- **Fecha de caducidad** muestra cuándo dejará de recibir actualizaciones (si en lugar de este campo aparece **Suscripción**, haga clic en el enlace **Sin activar aún**).
- **Última actualización** muestra cuándo se descargó por última vez una actualización. En esta sección no figura ninguna fecha hasta que no se descarga por primera vez una actualización. De forma predeterminada, Trend Micro Internet Security 2008 busca actualizaciones cada tres horas.
- **Última exploración** muestra la fecha de la última exploración en busca de amenazas de seguridad. En esta sección no figura ninguna fecha hasta que no se realiza la primera exploración del equipo.
- **Actividad de seguridad** proporciona un enlace a un informe de los sucesos de seguridad recientes.

En la parte inferior de la ventana también aparecerán dos grandes botones de color azul.

- Haga clic en **Explorar ahora** para detectar y eliminar spyware, rootkits, virus, troyanos, gusanos y otras amenazas de seguridad.
- Haga clic en **Actualizar ahora** para descargar la nueva actualización que esté disponible.

Controlar las actualizaciones

Para descargar inmediatamente las actualizaciones más recientes:

1. Abra la consola principal (consulte la [página 24](#)).
2. En la pantalla **Información general**, haga clic en **Actualizar ahora**.

Para comprobar cuándo se han recibido las actualizaciones anteriores:

1. Abra la consola principal (consulte la [página 24](#)).
2. Haga clic en **Otras configuraciones** y luego amplíe el encabezado de **Registros**.
3. En la lista desplegable elija **Actualizar**.
4. Haga clic en el botón **Ver registros**.

Para comprobar o cambiar el programa de la actualización:

1. Abra la consola principal (consulte la [página 24](#)).
2. Haga clic en **Otras configuraciones** y luego amplíe el encabezado de **Actualizaciones automáticas**.
3. Haga clic en el botón **Configuración**.
4. Active la casilla de verificación **Comprobar actualizaciones automáticamente**. De forma predeterminada, Trend Micro Internet Security 2008 busca actualizaciones cada tres horas.
5. Para ver el progreso de cada actualización, seleccione **Avisarme antes de que se inicie la actualización**.

Definir una contraseña

Defina una contraseña para evitar que otros usuarios modifiquen la configuración. Para gestionar la seguridad de otros equipos en una red doméstica, debe definir una contraseña.

1. En la consola principal, seleccione **Otras configuraciones** y haga clic en **Contraseña**.
2. En **Contraseña**, haga clic en **Configuración**.
3. Active la casilla **Activar la protección mediante contraseña** y escriba la misma contraseña en los campos **Contraseña** y **Confirmar contraseña**.

Consejo: la contraseña debe contener como mínimo seis caracteres que sean exclusivamente letras del alfabeto (mayúsculas o minúsculas) y números (del 0 al 9). Consulte la *Ayuda del producto > Consejos > Establecer contraseñas seguras* para conocer más recomendaciones.

4. En el campo **Pista para la contraseña**, escriba una frase breve que le recuerde la contraseña si la olvidara. Elija una pista que no permita a otras personas adivinar su contraseña fácilmente.
5. Haga clic en **Aceptar** para guardar la contraseña.

Obtener más ayuda

Trend Micro Internet Security 2008 ofrece distintos tipos de ayuda:

| OPCIÓN DE AYUDA | DESCRIPCIÓN |
|--------------------|---|
| Ayuda y asistencia | Haga clic en este botón de la parte izquierda de la consola principal para ver enlaces a la <i>Ayuda del producto</i> y la Base de conocimientos. |
| Ayuda contextual | Haga clic en el botón Ayuda para obtener más información sobre una ventana determinada. |
| Ayuda del ratón | Sitúe el cursor sobre un icono sin hacer clic en el mismo para obtener una descripción breve. |

TABLA 3-1. Opciones de ayuda

En este capítulo se describe cómo resolver problemas básicos que pueden aparecer durante el uso de Trend Micro Internet Security 2008.

En este capítulo se explican los siguientes temas:

- *Problemas de instalación y activación* en la página 27
- *Problemas de actualización* en la página 29
- *Preguntas más frecuentes* en la página 30

Problemas de instalación y activación

Durante la instalación o la activación de Trend Micro Internet Security 2008 pueden surgir los siguientes problemas:

- El programa de instalación deja de responder.
- Trend Micro Internet Security 2008 no se inicia tras una instalación correcta.
- Ha perdido el número de serie o tiene un número de serie no válido.
- No se puede activar Trend Micro Internet Security 2008 durante la instalación ni a través de la consola principal después de la instalación.

Para solucionar un problema de instalación:

- Compruebe que tiene derechos de administrador en el equipo donde ha intentado instalar Trend Micro Internet Security 2008.
 - a. Pulse simultáneamente las teclas CTRL - ALT - DELETE para abrir una pequeña ventana con el nombre de la cuenta que ha utilizado para iniciar sesión en el equipo (debajo de Información de inicio de sesión), anote el nombre de la cuenta y haga clic en **Cancelar**.
 - b. Abra el Panel de control.
 - Si el equipo ejecuta Windows XP, haga clic en **Cuentas de usuario** para comprobar si la cuenta que ha anotado tiene derechos de administrador.
 - Si el equipo ejecuta Windows Vista, haga clic en **Cuentas de usuario y seguridad** y, a continuación, haga clic en **Cuenta de usuario** para comprobar si la cuenta que ha anotado tiene derechos de administrador.

- c. Si no ha iniciado sesión en el equipo con derechos de administrador, cambie a una cuenta que sí tenga esos derechos.
- Asegúrese de que el equipo cumple todos los requisitos de instalación indicados en la *página 7*.
- Compruebe que haya seguido todas las instrucciones que se describen en el apartado *Instalar Trend Micro Internet Security 2008* de esta *Guía de introducción*.

Si estas sugerencias no le ayudan a solucionar el problema, póngase en contacto con la Asistencia técnica de Trend Micro para obtener ayuda. Consulte la *página 34* para obtener más detalles.

Para solucionar un problema de activación:

- Compruebe que haya introducido el número de serie correctamente. Debe facilitar esta información en el siguiente formato:

XXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXX

Nota: cada x se corresponde con un número o letra. Las letras se pueden escribir en mayúsculas o minúsculas.

- Seleccione un nombre o descripción únicos para cada instalación tras la primera.
- Para recuperar una contraseña perdida, visite este sitio Web:
http://www.trendsecure.com/my_account/signin/index/es/
- Consulte los mensajes de advertencia o la información de registro relativa a la activación. Puede buscar soluciones según esta información.
- La versión de prueba de Trend Micro Internet Security 2008 solo se puede usar durante un periodo de tiempo limitado. Compre Trend Micro Internet Security 2008 antes de que caduque la versión de prueba para mantener la seguridad.

Si estas sugerencias no le ayudan a solucionar el problema, póngase en contacto con la Asistencia técnica de Trend Micro. Consulte la *página 34* para obtener más detalles.

Problemas de actualización

Primero, asegúrese de que el equipo puede conectarse a Internet y, a continuación, compruebe si en la red o en el equipo hay algún error obvio de hardware o software. Si Trend Micro Internet Security 2008 sigue sin poder descargar las actualizaciones, compruebe la conexión con el servidor de actualizaciones.

Para comprobar la conexión con el servidor de actualizaciones:

- Abra el símbolo del sistema de Windows.

Nota: en Windows XP, haga clic en el botón **Inicio**, seleccione **Ejecutar** y escriba `cmd` en la ventana que aparece. En Windows Vista, haga clic en el botón **Inicio** y escriba `cmd` en el campo **Iniciar la búsqueda**.

- Escriba los comandos siguientes para asegurarse de que el equipo puede resolver el nombre de dominio completo (FQDN) del servidor de actualizaciones.

```
nslookup
```

```
ping tisl6-emea-p.activeupdate.trendmicro.com
```

Si el equipo no puede contactar con el servidor de actualizaciones, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Trend Micro. Consulte la [página 34](#) para obtener más detalles.

Preguntas más frecuentes

¿Cómo puedo recuperar un número de serie perdido?

Para recuperar un número de serie perdido, visite este sitio Web:

http://www.trendsecure.com/my_account/signin/index/es/

También puede enviar una solicitud de ayuda al siguiente sitio Web de asistencia:

<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

¿Por qué la desinstalación y posterior instalación de Trend Micro Internet Security 2008 en el mismo equipo utiliza dos de las instalaciones permitidas?

Trend Micro no puede distinguir una instalación nueva en un equipo distinto de una instalación nueva en el mismo equipo. Cuando alcance el máximo número de instalaciones permitidas, Trend Micro Internet Security 2008 le ayudará automáticamente a desactivar la instalación no utilizada.

¿Por qué aparece *Sin activar aún* en la consola principal después de activar el programa?

En algunos casos, según la conexión de red, puede que no reciba una respuesta del servidor de Trend Micro inmediatamente. Si es así, haga clic en **Actualizar ahora**. Si Trend Micro Internet Security 2008 puede buscar actualizaciones correctamente, debe aparecer la fecha de caducidad correcta.

¿Puede Trend Micro Internet Security 2008 filtrar el correo electrónico y los mensajes instantáneos?

Trend Micro Internet Security 2008 no puede *filtrar* las sesiones de chat pero sí puede buscar y eliminar virus, troyanos, gusanos, spyware, spam y otras amenazas enviadas a través de mensajería instantánea.

¿Puede Trend Micro Internet Security 2008 explorar todos los tipos de archivos?

Sí, Trend Micro Internet Security 2008 comprueba todos los archivos del equipo en busca de amenazas, así como los mensajes de correo electrónico y la memoria del equipo.

¿Qué exploradores de Internet puedo utilizar con Trend Micro Internet Security 2008?

La Protección frente al robo de datos y los Controles paternos de Trend Micro Internet Security 2008 funcionan con los siguientes exploradores:

- Microsoft™ Internet Explorer™ 6.0 con Service Pack 2
(solo para Microsoft™ Windows™ XP)
- Microsoft™ Internet Explorer™ 7.0
- Mozilla™ Firefox™ 2.0

¿Qué es el phishing?

Phishing es una forma de fraude concebida para sustraer información personal. Por ejemplo, un sitio Web falso puede imitar exactamente un sitio Web legítimo para engañarle y hacer que revele su nombre, números de tarjeta de crédito, número de la seguridad social u otra información confidencial. Al hacerlo, los ladrones pueden robarle las cuentas o actuar como si fuera usted para realizar compras en línea.



ILUSTRACIÓN 4-1. Ejemplo de sitio Web de phishing

Otro fraude por phishing habitual empieza con un mensaje de correo electrónico en el que se insta para que se solucione un problema con su cuenta de inmediato. El mensaje parece real, pero incluye un enlace que conduce a un sitio Web falso.

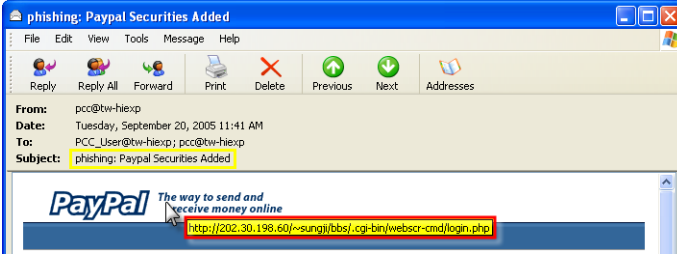


ILUSTRACIÓN 4-2. Ejemplo de un mensaje de correo electrónico de phishing

Los delincuentes también utilizan Internet Relay Chat (IRC) y otros programas de mensajería instantánea para introducir inadvertidamente archivos no deseables y enlaces a sitios Web de phishing en el contenido dinámico (como gráficos, direcciones de sitios Web y archivos multimedia) que el usuario recibe directamente en una ventana de chat.

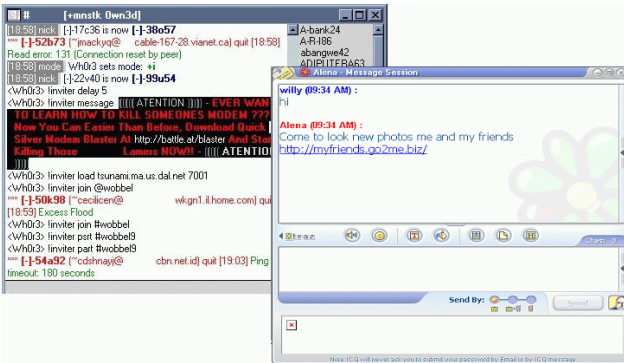


ILUSTRACIÓN 4-3. Ejemplos de mensajes instantáneos de phishing

Asistencia técnica

5

Trend Micro tiene como objetivo brindarle un servicio de asistencia técnica que supere sus expectativas. En este capítulo se indica cómo recibir asistencia técnica.

Recuerde que no podrá disfrutar de este servicio si no activa Trend Micro Internet Security 2008.

En este capítulo encontrará información sobre los siguientes temas:

- *Antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica* en la página 34
- *Enviar muestras de archivos infectados* en la página 35
- *Informar sobre los mensajes de spam, fraudulentos y etiquetados incorrectamente* en la página 35
- *TrendLabs* en la página 35
- *Otros recursos* en la página 36

Antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica

Antes de ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica, es conveniente repasar otros recursos para obtener una respuesta rápida y sencilla a sus dudas:

- **Consulte la documentación.** Consulte tanto el capítulo *Solución de problemas* de esta *Guía de introducción* como la *Ayuda del producto* para obtener información sobre Trend Micro Internet Security 2008.
- **Visite el sitio de asistencia técnica de Trend Micro**, donde figura la información más reciente sobre todo el software de Trend Micro y respuestas a las preguntas enviadas por otros clientes.
<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

Ponerse en contacto con la Asistencia técnica

Utilice este sitio para encontrar el número de teléfono correcto de Trend Micro:

<http://www.trendmicro.com/support/consumer/>

Para ayudar a Trend Micro a solucionar su problema lo más rápido posible, tenga a mano la siguiente información cuando llame:

- Su número de serie de Trend Micro Internet Security 2008
- Su número de versión Trend Micro Internet Security 2008
- Texto exacto de los mensajes de error que reciba
- Una explicación breve de lo que estaba haciendo cuando surgió el problema (indique los pasos necesarios para intentar reproducir la situación)

Consejo: abra la consola principal (consulte la *página 24*), seleccione **Ayuda y asistencia** y haga clic en **Información del producto** para conocer la versión del programa y el número de serie.

Enviar muestras de archivos infectados

Si algún archivo parece peligroso pero el software de seguridad no detecta ningún problema, envíe el archivo sospechoso a este sitio Web:

<http://www.trendmicro-europe.com/avservice/>

Incluya una descripción breve de los síntomas experimentados. Los especialistas de Trend Micro diseccionarán el archivo para identificar el código malicioso que pueda contener.

Informar sobre los mensajes de spam, fraudulentos y etiquetados incorrectamente

Envíenos los mensajes de correo electrónico spam, y los mensajes legítimos identificados por error como spam, a la siguiente dirección:

false@support.trendmicro.com

Envíe los mensajes fraudulentos (phishing) a la siguiente dirección:

antifraud@support.trendmicro.com

La Asistencia técnica de Trend Micro buscará patrones en los mensajes a fin de mejorar el software diseñado para detectar mensajes de correo electrónico spam y fraudulentos.

TrendLabs

TrendLabs, una red global de centros de investigación y asistencia, proporciona a los clientes de Trend Micro en todo el mundo información y actualizaciones permanentes.

Integrados por un equipo de cientos de ingenieros y personal técnico cualificado, los centros de asistencia exclusivos de París, Munich, Manila, Taipei, Tokio y California garantizan una respuesta rápida a las nuevas amenazas para la seguridad informática.

Para obtener más información acerca de TrendLabs, visite este sitio Web:

http://es.trendmicro-europe.com/enterprise/security_info/trendlabs.php

Otros recursos

- Visite http://www.trendsecure.com/my_account/signin/index/es/ para acceder a su cuenta de Trend Micro, o bien <http://www.trendsecure.com> para acceder a más herramientas y servicios de seguridad.
- El sitio de Trend Micro, <http://www.trendmicro-consumer.com>, permite la descarga de versiones de prueba gratuitas de su galardonado software de seguridad y ofrece herramientas como el Mapa de virus, donde encontrará informes sobre infecciones de virus en todo el mundo.
- En cualquier momento puede descargar actualizaciones de software y revisiones desde <http://www.trendmicro-europe.com/download/>.